COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

INFO-PERFORMANCE

Bulletin n° 13 – Décembre 2015
csbe.gouv.qc.ca

Dans ce numéro

La performance du système de santé et de services sociaux

L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU SYSTÈME : APPROCHE DU COMMISSAIRE

Le Commissaire considère que, pour être performant, le système de santé et de services sociaux doit assumer quatre grandes fonctions : 1) s'adapter pour se donner les ressources et les structures organisationnelles nécessaires, répondre aux besoins et aux attentes des citoyens (**adaptation**); 2) produire des services en quantité adéquate et de qualité en maintenant une bonne productivité (**production**); 3) maintenir et développer des valeurs et la qualité du milieu de travail (**maintien et développement**); 4) atteindre ses buts, qui sont de réduire l'incidence, la durée et les effets négatifs des maladies et des problèmes sociaux (**atteinte des buts**). Ainsi, le cadre d'analyse de la performance repose sur ces quatre fonctions. Pour opérationnaliser ce cadre, les fonctions sont décomposées en dimensions et sous-dimensions. Les sous-dimensions sont des regroupements d'indicateurs qui renseignent sur des phénomènes précis de la performance. Dans ses travaux, le Commissaire utilise les relations qui peuvent exister entre les fonctions pour documenter plusieurs enjeux récurrents du système de santé et de services sociaux québécois. Selon les données disponibles, les résultats sont présentés par fonctions avec une comparaison interrégionale, interprovinciale et, dans certains cas, internationale.

LE QUÉBEC ET LE CANADA

Selon les données disponibles, la fonction « maintien et développement » n'est pas analysée dans les comparaisons entre le Québec et l'ensemble du Canada.

Adaptation

La fonction d'adaptation permet d'apprécier la capacité du système à acquérir les ressources et à les structurer en fonction des besoins de la population. L'appréciation de cette fonction est basée sur cinq dimensions : la disponibilité des ressources, la viabilité, l'innovation et transformation, l'ajustement aux besoins de la population et la mobilisation de la communauté. Pour la dimension de l'innovation et transformation (figure 1), le Québec obtient un score très faible par rapport à celui de l'ensemble du Canada, principalement à cause du retard dans l'utilisation des outils informatiques par les médecins. Il obtient également un faible score pour la mobilisation de la communauté. Les résultats pour les autres dimensions de la fonction d'adaptation sont relativement comparables à ceux de l'ensemble du Canada.

Production

La fonction de production réfère non seulement aux volumes des soins et services offerts, mais aussi à leur optimisation en fonction des ressources investies. L'analyse de la fonction de production est basée sur l'accessibilité, la qualité technique, la productivité, la globalité ainsi que la continuité et la coordination des soins et services (figure 2). Le Québec obtient des résultats enviables pour la qualité technique. Il obtient également des résultats semblables à ceux de l'ensemble du Canada pour la productivité et l'accessibilité. Toutefois, l'accès aux médecins reste un défi lorsqu'on compare le Québec à l'ensemble du Canada par rapport aux délais d'attente pour une visite avec le médecin. Les résultats montrent aussi que le Québec a de faibles résultats pour la continuité et la coordination des soins.

Figure 1 Degré d'atteinte de la balise pour les dimensions de la fonction d'**adaptation** au Québec et au Canada

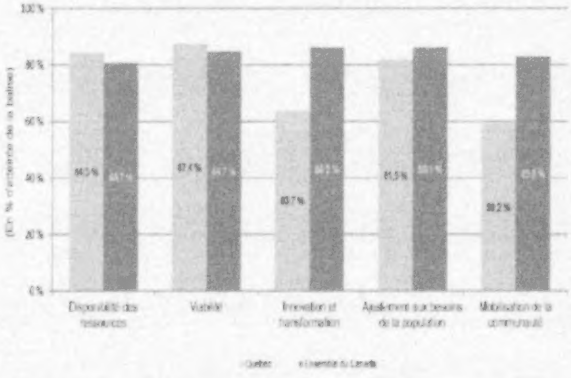
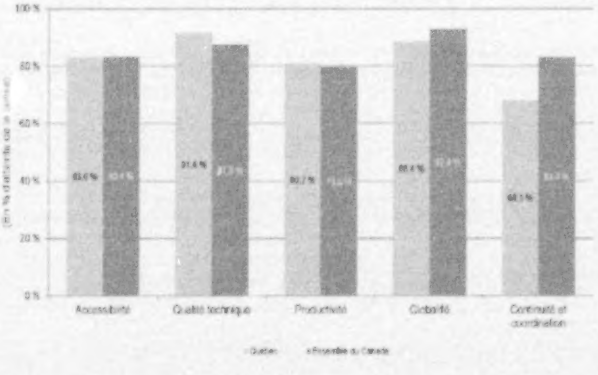


Figure 2 Degré d'atteinte de la balise pour les dimensions de la fonction de **production** au Québec et au Canada



LE COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

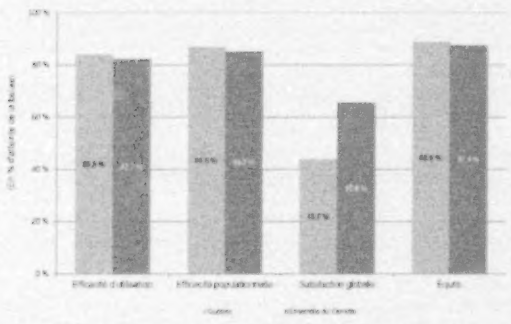
INFO-PERFORMANCE

Bulletin nº 13 – Décembre 2015
csbe.gouv.qc.ca

Atteinte des buts

L'atteinte des buts est la fonction qui permet de traduire la capacité du système à réduire l'incidence de la maladie, la durée et les effets négatifs des maladies et des problèmes sociaux. Quatre dimensions permettent d'apprécier l'atteinte des buts. Il s'agit de l'efficacité d'utilisation, de l'efficacité populationnelle, de la satisfaction globale et de l'équité (figure 3). L'efficacité d'utilisation fait référence aux résultats des services de soins sur les personnes qui les utilisent, alors que l'efficacité populationnelle traduit la capacité du système à influencer positivement la santé et ses déterminants. Pour ces deux dimensions, il existe très peu d'écart entre le Québec et l'ensemble du Canada. C'est la même chose pour la dimension de l'équité. Par contre, pour la satisfaction globale, les résultats du Québec sont préoccupants.

Figure 3 Degré d'atteinte de la balise pour les dimensions de la fonction d'**atteinte des buts** au Québec et au Canada



DES ATOUTS POUR LE SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC

Le système de santé et de services sociaux du Québec se caractérise depuis plusieurs années par des résultats favorables pour plusieurs des dimensions de la performance. C'est le cas pour la qualité technique, pour laquelle le Québec se classe au 2e rang des provinces canadiennes. La globalité des soins est aussi une dimension pour laquelle le Québec obtient une bonne performance, bien que presque toutes les provinces canadiennes ont de bons résultats pour cette dimension. Quant aux résultats en matière de santé (efficacité d'utilisation et efficacité populationnelle), ils placent le Québec au 4e rang des provinces canadiennes. Ce score résulte des améliorations pour la mortalité hospitalière et la mortalité évitable.

Enfin, l'analyse de l'efficience montre que le Québec fait partie des trois seules provinces canadiennes qui, compte tenu des ressources investies, ont de bons indices de viabilité. La viabilité réfère au maintien d'un équilibre entre les dépenses administratives et celles vouées aux soins, ainsi qu'à l'attraction et à la rétention de la main-d'œuvre médicale.

REGARDS SUR DES ENJEUX DU SYSTÈME

Le rapport d'appréciation de la performance examine certains enjeux récurrents du système, à savoir l'efficacité d'utilisation, l'accès aux soins et services, la productivité et la qualité de vie au travail. Par exemple, pour l'amélioration de l'impact de l'utilisation des services sur la santé de la population, les leviers potentiels sont la qualité de vie au travail (principalement le maintien d'un bon climat de travail au sein des équipes et le soutien à la formation des employés), de même que la minimisation des complications liées aux soins prodigués ou à l'environnement des soins.

Quant aux leviers potentiels pour améliorer l'accessibilité des soins, l'utilisation des technologies informatiques par les médecins et le déploiement d'infirmières praticiennes spécialisées ressortaient clairement des analyses.

L'amélioration de la productivité passe, entre autres, par un meilleur accès aux soins et une bonne fluidité des services une fois que les patients sont dans le système. En général, les délais d'attente pour recevoir des soins de routine ou voir un médecin sont préoccupants. Il en est de même pour l'accès aux services sociaux.

Enfin, l'amélioration de la qualité de vie au travail passe par une offre de services qui répond adéquatement aux besoins de la population et par des clientèles qui sont à la bonne place, mais aussi par l'utilisation de pratiques innovantes telles que les technologies informatiques et le déploiement d'infirmières praticiennes spécialisées.

LES RAPPORTS D'APPRÉCIATION DE LA PERFORMANCE

Depuis 2013, le Commissaire produit annuellement un rapport sur la performance globale du système de santé et de services sociaux du Québec. Ce rapport permet de mettre en relief des aspects du système de santé et de services sociaux qui ont une incidence (positive ou négative) sur sa performance.

Les informations présentées dans ce document proviennent du rapport d'appréciation de la performance de 2015.

Plus d'information >

LA MISSION DU COMMISSAIRE

La mission du Commissaire à la santé et au bien-être consiste à apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale dans le but de contribuer à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des Québécoises et Québécois.

Chaque année, le Commissaire publie un rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux.

Commissaire à la santé et au bien-être
Québec

Source : *La performance du système de santé et de services sociaux québécois 2015 – Résultats et analyses*